

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

JATMIKO YOGO HARSONO

NMP : 0741010011

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA

2012

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” . Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan KaruniaNya, penelitian ini dapat terselsaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian Skripsi ini menjadi panjang dan memakan waktu namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis. Disamping itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si selaku Ketua Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si , Bapak Drs. Pudjo Adi, M.Si dan ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku dosen penguji proposal yang membantu penulis menyempurnakan proposal penelitian.
4. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si , ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si, Bapak Drs. Ananta prathama, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal dalam proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak AKP Siswanto selaku kanit Reg Ident Polrestabes Surabaya yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Polrestabes Surabaya.
7. Bapak AIPTU Subeki selaku Kanit Sim Keliling Polrestabes yang telah membantu penulis dalam proses pengumpu data.
8. Seluruh masyarakat yang telah bersedia menjadi Reponden, yang telah banyak membantu penulis dengan mengisi kuisisioner penelitian ini.
9. Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan segalanya sehingga terselesaikan skripsi yang akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjanah.
10. Teman-teman Qu angkatan 07 dan 08 yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan laporan ini.

Demikian laporan penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan semua pihak sehingga tercapai kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya , Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Kata Pengantar..... | i |
| Daftar isi..... | iv |
| Daftar Tabel..... | vii |
| Daftar Gambar..... | viii |
| Daftar Lampiran | x |
| Abstraksi..... | xi |
| Bab I Pendahuluan..... | 1 |
| A Latar Belakang..... | 1 |
| B Rumusan Masalah..... | 13 |
| C Tujuan Peneliti..... | 13 |
| D Manfaat Peneliti..... | 13 |
| Bab II Kajian Pustaka..... | 15 |
| A Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| B Landasan Teori..... | 19 |
| 1 Pelayanan..... | 19 |
| a Pengertian Pelayanan..... | 19 |
| b Sasaran Pelayanan..... | 20 |
| c Pelayanan Sebagai Proses..... | 21 |
| d Bentuk Pelayanan..... | 22 |
| e Sarana Pelayanan..... | 23 |
| 2 Pelayanan Publik..... | 26 |
| a Pengertian Pelayanan Publik..... | 26 |

| | | |
|---------|--|----|
| b | Azas-azas Pelayanan Publik..... | 28 |
| c | Prinsip-prinsip Pelayanan Publik..... | 29 |
| d | Kelompok Pelayanan Publik..... | 31 |
| e | Kualitas Pelayanan Publik..... | 32 |
| 3 | Kepuasan Masyarakat..... | 37 |
| a | Pengertian Kepuasan..... | 37 |
| b | Unsur-unsur Kepuasan..... | 38 |
| c | Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat..... | 39 |
| 4 | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)..... | 40 |
| a | Maksud dan tujuan indeks Kepuasan Masyarakat..... | 41 |
| b | Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 41 |
| 5 | Surat Izin Mengemudi (SIM)..... | 42 |
| a | Pengertian Surat Izin Mengemudi..... | 42 |
| b | Penggolongan Surat Izin Mengemudi..... | 43 |
| c | Penerbitan Surat Izin Mengemudi..... | 44 |
| C | Kerangka Berfikir..... | 44 |
| Bab III | Metode Penelitian..... | 46 |
| A | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 46 |
| B | Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel..... | 50 |
| C | Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| D | Analisis Data..... | 51 |
| Bab IV | Hasil dan Pembahasan | 53 |
| A | Gambaran Umum Satuan Polisi Lalu Lintas Polrestaes Surabaya..... | 53 |
| 1 | Sejarah Satuan Polisi Lalu Lintas..... | 53 |

| | | |
|----------------|---|-----|
| 2 | Lokasi Satlantas Polrestabes Surabaya..... | 57 |
| 3 | Visi dan Misi Satlantas Polrestabes Surabaya..... | 58 |
| 4 | Struktu Organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya..... | 60 |
| 5 | Gambaran Umum Unit Pelayanan SIM Keliling..... | 62 |
| B | Penyajian Data | 72 |
| 1 | Profil Responden..... | 73 |
| 2 | Penyajian Data Tentang Jawaban Responden pada Masing-masing Unsur Pelayanan..... | 78 |
| 3 | Penyajian Data Semua Unsur..... | 87 |
| C | Analisis Data..... | 89 |
| D | Pembahasan..... | 95 |
| BabV | Kesimpulan dan Saran..... | 102 |
| A | Kesimpulan..... | 102 |
| B | Saran..... | 103 |
| Daftar Pustaka | | 105 |
| Lampiran | | |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar : | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1. Peluncuran SIM Keliling di Taman Bungkul..... | 10 |
| Gambar 2.1. Kerangka berfikir penelitian..... | 45 |
| Gambar 4.1. Struktur organisasi Satlantas Polrestabes Surabaya..... | 60 |
| Gambar 4.2. Unit Layanan SIM Corner..... | 61 |
| Gambar 4.3. mobil Unit Pelayanan SIM Keliling..... | 62 |
| Gambar 4.4. Peletakan benner jadwal pelayanan..... | 64 |
| Gambar 4.5. Tampilan website berisi informasi tentang SIM Keliling..... | 65 |
| Gambar 4.6. Loker pembayaran..... | 65 |
| Gambar 4.7. Pemohon melakukan pembayaran..... | 66 |
| Gambar 4.8. Pengisian formulir..... | 66 |
| Gambar 4.9. Petugas memeriksa data pemohon..... | 67 |
| Gambar 4.10. Pelaksanaan photo..... | 67 |
| Gambar 4.11. Pengambilan sidik jari..... | 68 |
| Gambar 4.12. Tanda tangan pemohon..... | 68 |
| Gambar 4.13. Kartu siap dicetak..... | 69 |
| Gambar 4.14. Penyerahan SIM baru ke pada pemohon..... | 69 |
| Gambar 4.15. Gambaran pelayanan SIM Keliling di Taman Bungkul..... | 70 |
| Gambar 4.16. Gambaran pelayanan SIM Keliling di Pasar Tambak Rejo..... | 70 |
| Gambar 4.17. Gambaran pelayanan SIM Keliling di Royal Plaza..... | 71 |
| Gambar 4.18. Gambaran pelayanan SIM Keliling di Terminal Bratang..... | 71 |
| Gambar 4.19. Gambaran pelayanan SIM Keliling di Giant Diponegoro..... | 72 |

DAFTAR TABEL

| Tabel : | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 : Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Polrestabes Surabaya..... | 49 |
| Tabel 3.2 : Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 52 |
| Tabel 4.1 : Jadwal Layanan SIM Keliling | 64 |
| Tabel 4.2 : Profil Responden berdasarkan Usia | 73 |
| Tabel 4.3 : Profil Responden berdasar Jenis Kelamin..... | 74 |
| Tabel 4.4 : Profil Responden berdasar Pendidikan Terakhir..... | 75 |
| Tabel 4.5 : Profil Responden berdasar Pekerjaan Utama | 76 |
| Tabel 4.6 : Profil responden berdasarkan pengurusan sesuai golongan SIM | 77 |
| Tabel 4.7 : Profil Responden berdasar Frekuensi Perpanjangan SIM.. | 77 |
| Tabel 4.8 : Data Penilaian Unsur Prosedur Pelayanan | 78 |
| Tabel 4.9 : Data penilaian Unsur Pesyaratan Pelayanan | 79 |
| Tabel 4.10 : Data Penilaian Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan | 80 |
| Tabel 4.11 : Data Penilaian Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 80 |
| Tabel 4.12 : Data Penilaian Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan | 81 |
| Tabel 4.13 : Data Penilaian Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan.... | 82 |
| Tabel 4.14 : Data Penilaian Unsur Kecepatan Pelayanan | 82 |
| Tabel 4.15 : Data Penilaian Unsur Keadilan mendapatkan Pelayanan... | 83 |
| Tabel 4.16 : Data Penilaian Unsur kesopanan dan keramahan petugas.. | 84 |
| Tabel 4.17 : Data Penilaian Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan | 84 |

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel 4.18 : | Data Penilaian Unsur Kepastian Biaya Pelayanan | 85 |
| Tabel 4.19 : | Data Penilaian Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan | 86 |
| Tabel 4.20 : | Data Penilaian Unsur Kenyamanan Lingkungan | 86 |
| Tabel 4.21 : | Data Penilaian Unsur Keamanan Lingkungan | 87 |
| Tabel 4.22 : | Data jumlah masing-masing skor jawaban responden per unsur pelayanan | 88 |
| Tabel 4.23 : | Nilai rata-rata per unsur layanan | 90 |
| Tabel 4.24 : | Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan | 92 |
| Tabel 4.25 : | Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 93 |
| Tabel 4.26: | Data kualitas per unsur pelayanan | 94 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan
2. Kuisioner yang telah diisi oleh Responden
3. Rekapitulasi Profil Responden
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian

ABSTRAKSI

JATMIKO YUGO HARSONO (0741010011). Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi Polrestabes Surabaya sempat mengalami kendala dan di informasikan melalui facebook RTMC Polda jatim, tidak akan melayani masyarakat pada hari ini di Taman Bungkul Jalan Raya Darmo. Hal ini tidak mudah diketahui masyarakat yang tidak aktif menggunakan fecebook sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya kekosongan layanan maka yang terlanjur datang ke tempat layanan SIM Taman Bungkul mengalami kekecewaan.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pemohon perpanjangan SIM di SIM Keliling sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 77,7275 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval IKM 2,51-3,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).masuk dalam kategori BAIK.

Penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM yang diberikan oleh unit Pelayanan SIM keliling Satlantas Polrestabes Surabaya hanya satu unsur yang mendapat penilaian sangat baik yaitu unsur prosedur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,2667, sedangkan 13 unsur yang lain mendapat penilaian baik dan yang paling rendah adalah unsur kedua yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,9733.

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Oleh :

JATMIKO YOGO HARSONO
NPM. 0741010011

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP . 196704061994032001

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP . 196704061994032001

3.

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nama Mahasiswa : JATMIKO YOGO HARSONO

NPM : 0741010011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal 20 Juni

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP . 196704061994032001

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya
Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Disusun Oleh :

JATMIKO YOGO HARSONO
NPM. 0741010011

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari publik service.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbeli-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak di jumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut :segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut di atas, Ratminto dan Atik (2005:5) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upayah pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan

fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tindaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan ber masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Seperti dalam latar belakang Keputusan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN.2.2004 dinyatakan bahwa Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Bila pada tataran teori, pelayanan publik merupakan bagian dari good governance sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertifikat tanah, SIM, STNK, KTP, telepon dan air, parkir, transportasi, pos, puskesmas dan sebagainya. Pada tataran praktek masih muncul penyimpangan, keruwetan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya pengurusan. Maka kini saatnya untuk melakukan deregulasi prosedur

birokrasi, standarisasi pelayanan dan mengefesiensikan biaya pengurusan. (KPP Prop Jatim, 2007 : 50)

Hal tersebut diatas terdapat dalam tulisan dengan tajuk reposisi orientasi birokrasi menjamin good publik services oleh Dr.H.Soekarwo, SH,M.Hum dalam buku Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur (2007 : 3-4) dinyatakan bahwa diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya, saja hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Hal tersebut jarang sekali dipenuhi bahkan terjadi hal sebaliknya, yaitu justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar.

Masalah lain yang berkaitan dengan ketidak pastian pelayanan dapat dilihat dari dua hal yaitu adanya ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan sudah dianggap suatu hal yang wajar ketika berurusan dengan birokrasi pelayanan publik. Keadaan ini dimanfaatkan oleh berbagai pihak, baik yang sifatnya profesional maupun tidak, untuk membantu mempercepat urusannya. Akibatnya, banyak pengguna layanan kemudian menjadi suka membayar ekstra diluar biaya yang resmi menyebabkan biaya pelayanan menjadi jauh lebih besar dari biaya yang semestinya.

Mental aparaturnya atau pelaksanaan tugas di lapangan yang melayani layanan publik inilah yang seharusnya dibenahi lebih dulu jika berbicara soal

kenyamanan, kecepatan, keamanan, dan lainnya. Jika tidak, hanya impian keinginan itu dapat jadi kenyataan. Kebiasaan kolusi, korupsi nepotisme (KKN) yang hingga saat ini belum dapat dikikis dari negeri ini, tentunya merupakan suatu tantangan yang harus di tumpas tanpa pandang bulu.

Bicara tentang kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Dikarenakan pelayanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Maka hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara.

Saat ini masyarakat benar-benar kritis dalam memberikan komentar terhadap pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat semakin sadar akan hak-hak dan posisi mereka dalam menerima pelayanan. Posisi publik semakin kuat, ini juga merupakan akibat dari era globalisasi informasi yang membuat masyarakat lebih well informed terhadap jasa layanan yang di terima.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak

diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman umum ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik. Terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk mendukung penataan atau Reformasi birokrasi pelayanan publik di Jawa Timur maka diterbitkan buku ikon publik Jawa Timur adalah sebagai wujud keseriusan komisi pelayanan publik mendorong dan membangun kultur memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan bagi setiap prestasi yang dibuat oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat dapat mengetahui dan memahami bahwa penyelenggara telah secara serius, sistematis dan berharap memperbaiki kualitas pelayanan publik disamping itu, buku ini juga dapat digunakan sebagai sumber referensi dan pijakan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat khususnya di Jawa Timur (2007 : vii).

Buku Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur berisikan profil institusi-institusi pelayanan publik andalan Jawa Timur, dari 30 institusi yang menjadi Ikon institusi andalan Jawa Timur tidak termasuk Institusi kepolisian diwilayah propinsi Jawa Timur. Artinya bahwa institusi kepolisian di Jawa Timur di katagorikan belum berhasil membangun pelayanan publik yang berkualitas dan partisipatif di Jawa Timur sehingga belum berhak masuk dalam daftar Ikon Pelayanan Publik Jawa Timur.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintah yang dijalankan oleh POLRI terutama yang bersangkutan dengan penegakan hukum, pengayoman, perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan erat dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian

menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (reprensif).

Peningkatan kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan dan keberlangsungan untuk masa yang akan datang. Berbagai perubahan langsung maupun tidak langsung berdampak terhadap pola pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian terutama dalam hal ini adalah Satuan Lalu Lintas kepada masyarakat yang dituntut mengubah cara berfikirnya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagai pengguna jasa seiring dengan semakin membaiknya pengertian pemohon SIM terhadap hak-haknya sebagai warga Negara yang mempunyai akses langsung kepada pemerintah daerah. Dalam pelayanan SIM keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kelancaran rutinitas kegiatan pelayanan SIM dan partisipasi masyarakat serta meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi.

Polantas juga punya tugas pokok yang harus dilaksanakan. Berdasarkan Vademikum Polisi Lalu Lintas (pendalaman masalah ke lalu lintasan), bahwa tugas polantas adalah teknis pembinaan ketertiban lalulintas, masalah penegakan hukum lalulintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas.

Dalam kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas kepolisian dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Sat Lantas). Keberadaan Sat Lantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan jaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya

pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertai, yang ada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) pun kian hari semakin meningkat. Dimana pemberian pelayanan administrasi maupun lalulintas, seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) dan buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) berorientasi pada prinsip yang cepat dan mudah dengan tidak mengabaikan identifikasi dan perpanjangan surat.

Dimana Pelayanan SIM Satlantas Polrestabes Kota Surabaya yang terletak di Satuan Sarana Prasaran Colombo (Satpas Colombo) di Jalan Ikan Kerapu Surabaya. Membayangkan keruwetan mengurus perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) seperti antrian yang lama dan proses alur-alur kegiatan dari loket satu keloket selanjutnya yang masih kurang jelas membuat orang

memilih menggunakan jasa pihak ketiga. Urusan yang seharusnya mudah menjadi rumit karena orang harus antri dan enggan menyisihkan waktu untuk urusan penting ini. Sumber : Satpas Colombo (Januari 2012)

Bila dicermati, pemohon SIM baru maupun perpanjangan jumlahnya sangat banyak. Dimana pemohon perpanjangan dalam kurun waktu 1 tahun pada tahun 2011 secara keseluruhan SIM A berjumlah 12.569 pemohon perpanjangan dan SIM C berjumlah 29.476 pemohon perpanjangan. Dari jumlah itu terdiri dari pemohon perpanjang SIM. Dalam mengurus SIM ini, yang paling dominan adalah mengurus perpanjangan SIM.

Berdasarkan data di kantor Satpas Colombo tempat pemohon SIM baru atau perpanjangan. Setiap bulan terdapat sekitar 5554 seperti laporan bulanan produksi SIM-KB pada bulan Januari 2012. Hal ini membuat pelayanan SIM membutuhkan proses lama dan melelahkan sehingga dimanfaatkan oleh Calo. Melihat fenomena inilah Polrestaes Surabaya meluncurkan suatu konsep untuk mempermudah membuat perpanjangan SIM, yaitu SIM keliling yang diluncurkan pada tanggal 20 Februari 2007 seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 1.1
Peluncuran SIM Keliling di Taman Bungkul Surabaya



Sumber : Detik.com (Januari 2012)

Tetapi SIM keliling ini hanya untuk memperpanjang SIM saja. Dengan waktu sebentar saja, antusias masyarakat kota Surabaya terhadap konsep perpanjangan SIM keliling ini, dapat diterima dengan baik pada setiap harinya. Walaupun lokasi SIM keliling yang berpindah-pindah respon masyarakat cukup tinggi padahal lokasi out door yang masih jauh dengan standar kenyamanan. (www.okezone.com : februari 2012)

Memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin memperpanjang SIM mulai dipikirkan oleh Satlantas Polrestabes Surabaya untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Warga Surabaya terbukti tidak mau kehilangan banyak waktu hanya untuk mengurus SIM padahal ini tak bisa ditunda. Karena itu satuan lalu lintas (Satlantas) Polrestabes Kota Surabaya berupaya memangkas urusan yang panjang menjadi lebih mudah dan cepat, dengan membuat terobosan fasilitas pengurusan SIM yang mudah, cepat, dan nyaman.

Dalam hal pelayanan perpanjangan SIM Sat Lantas Polrestabes Kota Surabaya terus berusaha meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM agar masyarakat perkotaan Surabaya yang mobilitasnya sangat tinggi dan sibuk dapat tetap melakukan perpanjangan SIM di mobil SIM Keliling, namun tentunya dalam hal proses dan teknis pelayanan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku. Perlu diketahui kembali bahwa SIM Keliling hanya memproses perpanjangan SIM A dan SIM C dengan biaya Rp 80.000,- tiap SIM A dan biaya Rp 75.000,- tiap SIM C, bila perpanjangan SIM A/C dengan biaya Rp 155.000,- sedangkan untuk pengurusan perpanjangan SIM B I, B II dan SIM D di kantor Satpas Colombo.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Surabaya, saat ini Satlantas Polrestabes kota Surabaya didukung dengan mobil SIM keliling yang beroperasi 2 unit di dalam kota Surabaya. Seperti biasanya 1 unit mobil SIM keliling beroperasi di beberapa wilayah Kota Surabaya khususnya tempat – tempat keramaian sesuai dengan jadwal yang berlaku dan untuk hari Sabtu dan Minggu mobil SIM keliling tidak beroperasi kecuali ada event tertentu. Dengan memaksimalkan pelayanan SIM di mobil SIM keliling diharapkan dapat membantu masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi untuk tetap dapat melaksanakan perpanjangan SIM miliknya yang akan habis masa berlakunya sehingga dengan kemudahan tersebut masyarakat perkotaan Surabaya tidak perlu repot mengurus Perpanjangan SIM di Satpas Colombo (Surabaya Utara) yang notabene jauh dari tempat tinggal masyarakat kota Surabaya di luar Surabaya Utara

Berdasarkan berita yang dimuat pada halaman websitewww.detiksurabaya.comterdapat keluhan tentang layanan SIM keliling :

Polrestabes Surabaya sempat mengalami kendala dan di informasikan melalui facebook RTMC Polda Jatim, tidak akan melayani masyarakat pada hari ini di Taman Bungkul Jalan Raya Darmo. Hal ini tidak mudah diketahui masyarakat yang tidak aktif menggunakan fecebook sehingga masyarakat tidak mengetahuai adanya kekosongan layanan maka yang terlanjur datang ke tempat layanan SIM Taman Bungkul mengalami kekecewaan.

Berdasarkan uraian-uraian tentang fenomena dan kondisi-kondisi kormatif yang diharapkan dalam pelayanan publik kususny pelayanan

Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah "Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)".

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut :

"Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah : "Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)".

D. Manfaat Penelitian

Seperti pada umumnya setiap penelitian dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Berguna untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang Lalu Lintas Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan teori yang didapat di bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi sebenarnya dilapangan serta merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S-1), selain itu juga bentuk dari pengaplikasian dari salah satu bentuk dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu melakukan penelitian.

b. Bagi Satlantas Polrestabes Surabaya

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti Kepolisian dan terutama pihak sekolah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Keliling Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satlantas Polrestabes Surabaya.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan pokok kajian serupa dimasa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.